

Факультет «Туристский сервис»

Кафедра гостиничного дела

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
Гостиничное дело
Кан. пед. наук, доцент

_____ Ковалева Н.И.
(подпись)
« ____ » _____ 20 ____ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Использование методов мотивации и стимулирования
персонала на предприятиях гостиничной индустрии (на примере
Best Western Premier «Mona» бутик-отель)»

Выполнил:
Студент 4 курса СГО1201 группы
Прохоровой Анастасии Александровны

Специальность 43.02.11 Гостиничный
сервис

(подпись студента)
« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель:
Преподаватель канд. пед. наук, доцент
Н.Г. Троицкая

(подпись руководителя)
« ____ » _____ 20 ____ г.

Москва 2016

А
ГАОУ ВО образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА имени Ю.А. Сенкевича»

Кафедра «Гостиничное дело»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

Н.И. Ковалева

« ____ » _____ 2015г.

**ЗАДАНИЕ
на выпускную квалифицированную
(бакалаврскую) работу**

Студентке Прохоровой Анастасии Александровной
Факультета туризма и гостеприимства Учебной группы СГО 1201

1. Тема дипломной работы: «Использование методов мотивации и стимулирования персонала на предприятиях гостиничной индустрии»

2. Цель разработки и исходные данные: рассмотреть теоретические основы методов мотивации и стимулирования персонала, их особенности на предприятиях гостиничной индустрии; провести анализ сложившейся практики использования методов мотивации и стимулирования персонала на предприятиях гостиничной индустрии; разработать план мероприятия по усилению роли мотивации и стимулирования персонала в обеспечении сервиса на предприятии.

Исходные данные: теоретические и практические знания студента и материалы, собранные в период прохождения практики и отраженные в отчете по преддипломной практике; литература по данной теме зарубежных и отечественных авторов, статистика по материалам отраслевой периодики, информация сайта данных гостиничных предприятий, Интернет-ресурсам, а также материалы из профессиональных журналов: «Отедь», «Пять звезд» и др.

3. Основные вопросы, подлежащие разработке: мероприятия по усилению роли мотивации и стимулирования персонала в обеспечении сервиса в гостинице; внедрение новых методик мотивации и стимулирования персонала; с целью разработки и внедрения методик стимулирования и мотивации персонала всех служб гостиницы.

4. К защите представить: Выпускную квалификационную работу с разработкой предложений и рекомендаций по усилению мотивации и стимулирования персонала в обеспечении сервиса на предприятии гостиничной индустрии в объеме не менее 70 и не более 90 страниц, оформленную в соответствии с «Методическими рекомендациями по подготовке и защите выпускных квалификационных работ» на бумажном и электронном носителе. Структура работы: содержание, введение (актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования), две главы, заключение, список литературы (50 наименований).

Работа представляется на кафедру за 3 рабочих дня до защиты. Раздаточный материал по теме и электронная версия презентации представляются в день защиты.

5. Тема и задание рассмотрены на заседании кафедры протокол № 00 заседания кафедры от 00.00. 2016 г

Руководитель дипломной работы _____ Н.Г.Троицкая

Подпись

ФИО

Задание получил « ____ » _____ 2016 г

Подпись

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1. Теоретические основы стимулирования и мотивации персонала..... | 5 |
| 1.1. Основные понятия: мотивация, стимулирование; сущность, виды..... | 5 |
| 1.2. Основные мотивационные теории..... | 11 |
| 1.3. Моральное стимулирование..... | 13 |
| 1.4. Материальное стимулирование..... | 13 |
| Глава 2. Использование системы мотивирования и стимулирования в бутик-отеле «Мона»..... | 14 |
| 2.1. Характеристика бутик-отеля «Мона»..... | 22 |
| 2.2. Мотивационные программы в «Моне»..... | 23 |
| 2.3. Существующая практика и проблемы мотивации..... | 24 |
| 2.4. Анализ эффективности основных направлений мотивации персонала, применяемых в бутик-отеле «Мона»..... | 25 |
| Заключение..... | 25 |
| Список литературы..... | 27 |
| Приложения..... | 28 |